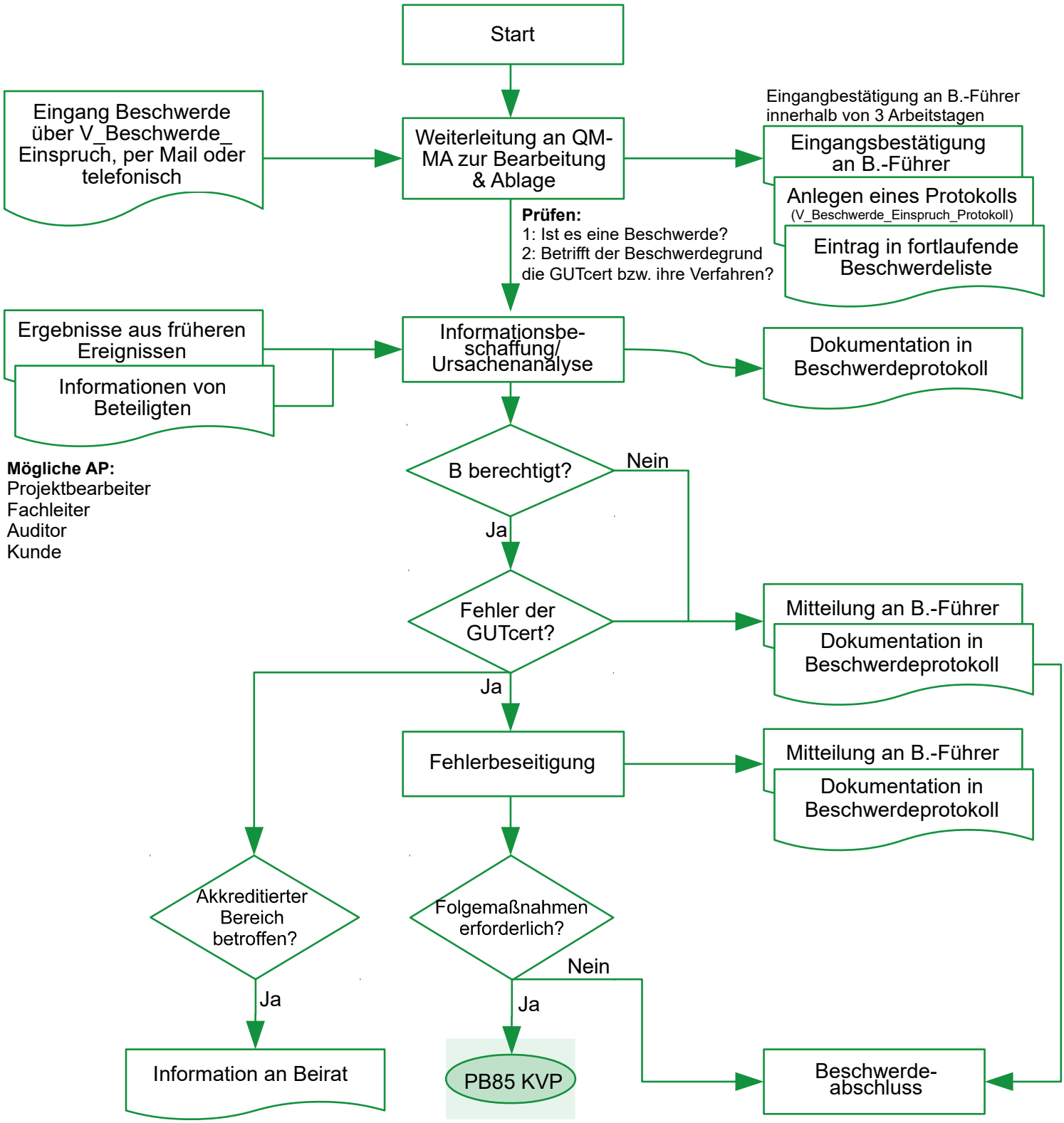
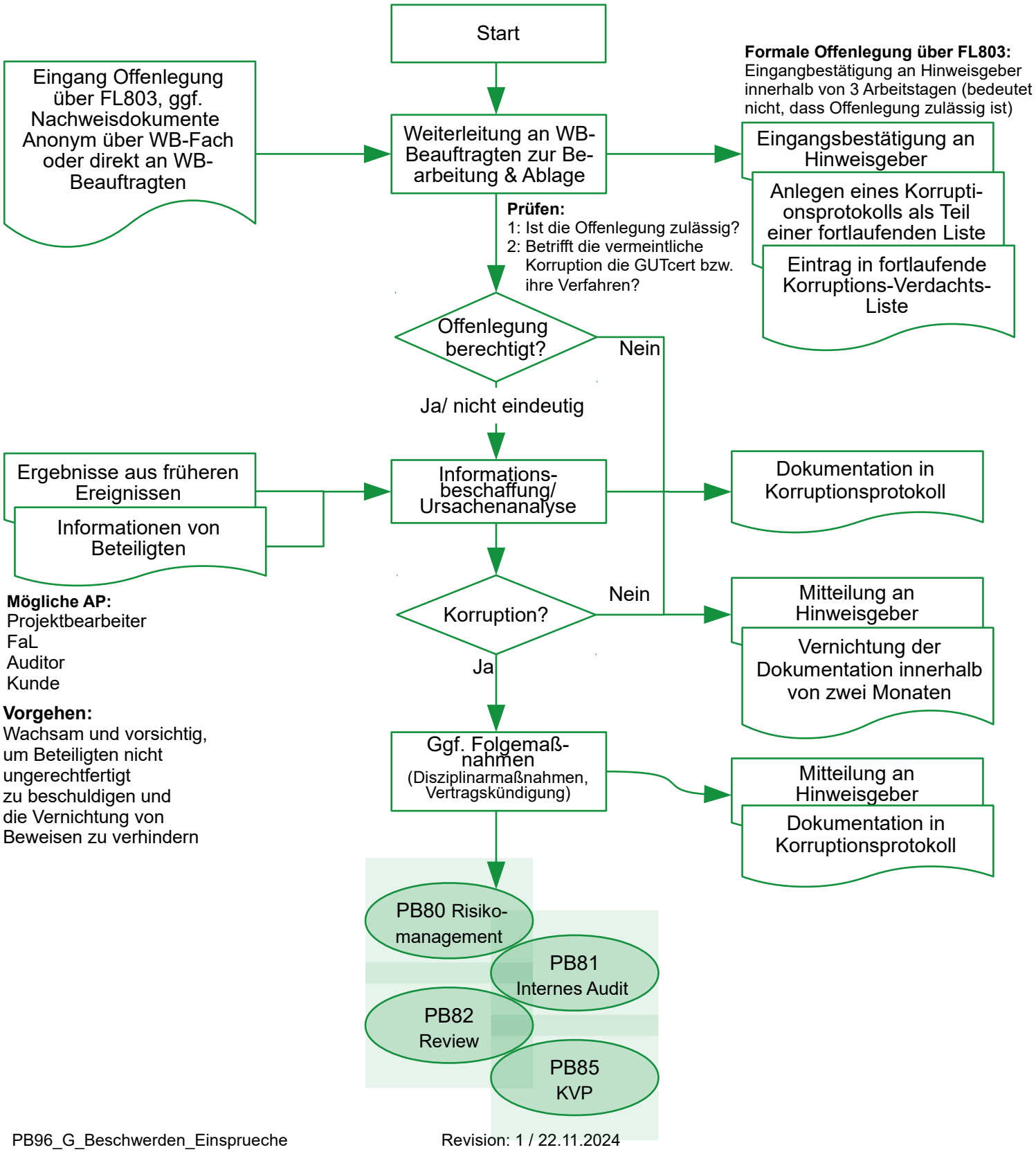
PB96 Umgang mit Beschwerden

Beschwerden (z.B. bzgl. Auditoren, Kundenbetreuern bzw. Verfahren der Zertifizierungsstelle oder Veranstaltungen der GUTcert Akademie) können an die GUTcert gerichtet werden über das öffentliche Beschwerdeformular (V_Beschwerde_Einspruch), die projektbezogenen Kundenbewertungen oder formlos als E-Mail oder telefonisch.
Das Beschwerdemanagement (BM) obliegt einem Mitarbeiter des QM-Teams (derzeit QMB), sofern dieser am betreffenden Verfahren/Audit nicht beteiligt war. Das Verfahren ist streng vertraulich und so durchzuführen, dass eine Benachteiligung des Beschwerdeführers (B.-Führer) vermieden wird. In allen abgebildeten Vorgängen erfolgt zur Entscheidungsfindung eine Ursachenanalyse, die im Beschwerdeordner dokumentiert wird. Die Frist von Beschwerdeeingang bis zur Mitteilung über die Entscheidung an den B.-Führer sollte vier Wochen nicht überschreiten. Sollte bis zu diesem Zeitpunkt keine Entscheidung getroffen sein, erhält der B.-Führer einen Zwischenbescheid.



PB96 Whistleblowing-Verfahren

Das interne Whistleblowing-System ist eine Konsequenz aus dem Verhaltenskodex der GUTcert zur Korruptionsbekämpfung. Als solches sammelt es Informationen von Mitarbeitern über Verhaltensweisen oder Situationen, die nicht mit dem Kodex übereinstimmen und wahrscheinlich Korruption darstellen.
Es ermöglicht Mitarbeitern, potentiell nicht konforme Verhaltensweisen und Situationen gegenüber dem Whistleblow-Beauftragten offenzulegen, damit dieser solche Verhaltensweisen und Situationen beseitigen und gegebenenfalls Sanktionen verhängen kann.
Bevor eine Offenlegung an die WB-Beauftragte weitergereicht wird, sollte der MA seinen Verdacht mit seinem direkten Vorgesetzten besprechen, es sei denn, der Vorgesetzte ist der Täter des nicht konformen Verhaltens.
Es wird Vertraulichkeit garantiert, die WB-Beauftragte darf keine Namen weitergeben, wenn das durch den Hinweisgeber gewünscht ist. Grundsätzlich werden alle Verfahren vertraulich behandelt. Sollte die Offenlegung anonym eingereicht werden, ist eine Kommunikation mit dem Hinweisgeber nicht möglich.
Wichtig: Das hier dargestellte Whistleblower-Verfahren bezieht sich auf Verhaltensweisen oder Situationen, die nicht mit dem Verhaltenskodex übereinstimmen und wahrscheinlich Korruption darstellen. Gesetzliche Bestimmungen zu Whistleblowern, die die Aufdeckung oder Meldung eines Verbrechens oder einer Straftat betreffen, sind hiervon abzugrenzen.